

Ficha técnica

Suporte e acesso remotos

Atenda a todos os problemas de TI da sua empresa com a GoTo.

Prepare sua equipe de TI para prestar todo tipo de atendimento com as soluções de gerenciamento, acesso e suporte remotos da linha GoTo.

GoTo Resolve

Com o GoTo Resolve, sua equipe de TI e MSPs têm as ferramentas ideais para simplificar as operações. Atenda a questões de suporte do início ao fim, desde o registro de um problema discutido no Slack ou no Teams até o acesso remoto para resolver algo, tudo em uma única plataforma. Há opções de conta pagas e gratuitas.

- Modernidade, automação e acesso em segundo plano a dispositivos, tudo com o respaldo da arquitetura de segurança Zero Trust
- Acesso e suporte remotos via desktop e dispositivos móveis com compartilhamento de câmera
- Geração de tickets leve com integrações com aplicativos de mensagens

Rescue

Com poderosos recursos de suporte remoto, segurança avançada e muitas opções de personalização, o Rescue é ideal para equipes de grandes empresas que prestam suporte técnico a colaboradores e clientes.

- Suporte remoto via desktop e dispositivos móveis conforme o modelo Break-Fix
- Branding e métodos de conexão personalizáveis
- Recursos avançados de administração de contas e monitoramento de agentes
- APIs abertas e integrações

Central

As equipes internas de suporte de TI, prestadores de serviços gerenciados e de hardware (quiosques, sistemas de PDV, sinalização digital) contam com o Central para monitorar e gerenciar remotamente a infraestrutura de TI, proteger terminais, automatizar o gerenciamento de tarefas e ter mais visibilidade no universo de TI da empresa.

- Monitoramento de ponta a ponta e alertas proativos
- Gerenciamento de antivírus e antivírus integrado
- Automação de TI e gerenciamento de patches
- Permissões de acesso a dispositivos de colaboradores que não fazem parte da equipe de TI



Tabela de comparação de recursos

| Funcionalidade principal de suporte | Resolve | Central | Rescue |
|--|-----------------------------|---------|-----------------------------|
| Suporte remoto sem cliente (controle e visualização) | | | |
| Windows | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mac | ✓ | | ✓ |
| Android | ✓ | | ✓ |
| iOS | Somente visualização remota | | Somente visualização remota |
| Chromebook | Somente visualização remota | | |
| Acesso remoto não supervisionado | | | |
| Windows | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mac | ✓ | ✓ | ✓ |
| Android | ✓ | | |
| Sessão de suporte com compartilhamento de câmera | ✓ | | ✓ |
| Console Web | ✓ | ✓ | |
| Console desktop | ✓ | ✓ | ✓ |
| Terminais não supervisionados ilimitados | | | ✓ |
| Applet móvel para agente | ✓ | ✓ | |
| Gerenciamento e monitoramento | | | |
| Implantação em massa (MSI) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Atualizações de aplicativos | Em breve | ✓ | |
| Atualizações do Windows | ✓ | ✓ | |
| Gerenciamento de antivírus | ✓ | ✓ | |
| Software antivírus | Em breve | ✓ | |
| Alertas proativos | ✓ | ✓ | |
| Gerenciamento de recursos | | ✓ | |
| Execução remota | ✓ | ✓ | |
| Permissões no nível do dispositivo | Em breve | ✓ | ✓ |
| Acesso remoto a terminais | ✓ | ✓ | |
| Gerenciador de arquivos em segundo plano | ✓ | ✓ | |
| Device Quick View | ✓ | | |
| Armazenamento seguro e atualização não supervisionada de credenciais | | ✓ | ✓ |
| Status online/offline | ✓ | ✓ | |
| Sessões remotas ilimitadas | ✓ | ✓ | ✓ |

| Funcionalidade disponíveis durante as sessões | Resolve | Central | Rescue |
|--|----------------|----------------|---------------|
| Fluxo de participação guiado | ✓ | | |
| Reinicialização e reconexão | ✓ | | ✓ |
| Gerenciamento de várias sessões | ✓ | | ✓ |
| Suporte para vários monitores | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gerenciador de arquivos durante as sessões | | ✓ | ✓ |
| Transferência de arquivos | ✓ | ✓ | ✓ |
| Diagnóstico de sistema | ✓ | ✓ | ✓ |
| Histórico e anotações das sessões | ✓ | | ✓ |
| Colaboração multiagente | ✓ | | ✓ |
| Transferência de sessões | ✓ | | ✓ |
| Tela em branco | ✓ | ✓ | |
| Impressão remota (PC/Mac) | | ✓ | |
| Bate-papo na sessão | ✓ | | ✓ |
| Script durante as sessões | | | ✓ |
| Compartilhamento da tela do agente | ✓ | | ✓ |
| Helpdesk | | | |
| Portal de geração de tickets de usuários finais | Em breve | | |
| Portal de geração de tickets de agentes | ✓ | | |
| Geração de tickets conversacionais (integração Slack/Teams) | ✓ | | |
| Suporte remoto instantâneo integrado ao ticket | ✓ | | |
| Histórico das sessões de suporte remoto | ✓ | | |
| Envio de tickets por e-mail | ✓ | | |
| Anexos | ✓ | | |
| Serviços ilimitados de suporte técnico (isto é, ajuda de TI, RH, Finanças) | ✓ | | |
| Métodos de conexão de dispositivo/sessão | | | |
| Sessão não supervisionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| Conexão na LAN | | ✓ | ✓ |
| Wake on LAN | | ✓ | |
| Conexão via PIN, link ou e-mail | ✓ | | ✓ |
| Método de conexão SMS | ✓ | | ✓ |
| Bate-papo iniciado pelo cliente | | | ✓ |
| Método de conexão Calling Card | | | ✓ |
| Aplicativo de mensagens | ✓ | | |

| Administração | Resolve | Central | Rescue |
|---|----------------|----------------|---------------|
| Centro de Administração | ✓ | | ✓ |
| Relatórios | ✓ | ✓ | ✓ |
| Controle e gerenciamento de usuários finais (adição, remoção, suspensão ou alternância) | | ✓ | |
| Monitoramento de sessão ativa na Central de controle | | | ✓ |
| Integrações com páginas em código (PIN) | ✓ | | ✓ |
| Personalização e branding | | | ✓ |
| Pesquisas de feedback de sessões | | | ✓ |
| Arquitetura/segurança | | | |
| Criptografia TLS de 256 bits | ✓ | ✓ | ✓ |
| Autenticação de dois fatores | ✓ | ✓ | ✓ |
| Logon único | ✓ | ✓ | ✓ |
| Residência dos data centers (UE, EUA) | ✓ | | ✓ |
| Restrições de IP | | | ✓ |
| Recursos de segurança empresarial | | | ✓ |
| Controle de acesso com base na função/agente (RBAC, na sigla em inglês) | ✓ | | ✓ |
| Controles de acesso com base em identidade conforme o modelo Zero Trust | ✓ | | |
| Recursos avançados/integrações | | | |
| APIs abertas | | ✓ | ✓ |
| Integração com Microsoft Teams | ✓ | | |
| Integração com Slack | ✓ | | |
| Integrações com CRM e de geração de tickets | | | ✓ |
| 1 TB de armazenamento de arquivos | | ✓ | |
| Redes VPN (Hamachi) | | ✓ | |